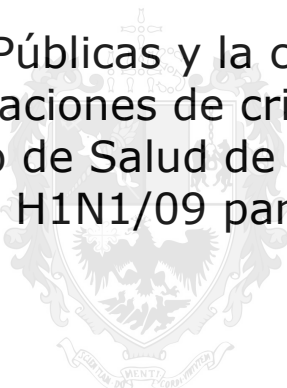


Universidad del Salvador
Facultad de Ciencias de la Educación y de la
Comunicación Social
Licenciatura en Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas y la comunicación en
situaciones de crisis:
El caso del Ministerio de Salud de la Nación en la crisis
del virus H1N1/09 pandémico.



USAL

Nombre y apellido de la alumna: Gabriela De Carolis
Director de la Carrera: Lic. Manuel Montaner Rodríguez
Asesor metodológico: Prof. Leandro Antonio Cozza
Tutor de la tesis monográfica/tesina: Prof. Lic. Lautaro Bustos
Suárez

Lugar y fecha: Buenos Aires, Febrero
2016
Email: decarolisgabriela@yahoo.com.ar
Teléfono de la autora: +54-11-69221236

ABSTRACT

Esta tesina se denomina "Las Relaciones Públicas y la comunicación en situaciones de crisis: "El caso del Ministerio de Salud de la Nación en la crisis del virus H1N1/09 pandémico"

La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cuál fue la estrategia de comunicación del Ministerio de Salud de la Nación en el caso de la gripe pandémica H1N1/09 en el año 2009?

Los objetivos de este estudio son: a) Describir el plan de emergencia, herramientas y estrategias utilizados en situaciones de crisis sanitarias por el Ministerio de Salud de la Nación; b) Analizar el plan de gestión de comunicación específico en el caso la pandemia del Virus H1N1/09 en su planificación y aplicación. c) Proponer alternativas de gestión para mejorar el plan de comunicación en situaciones de crisis sanitarias.

Inicialmente, nuestra hipótesis para llevar a cabo esta investigación fue: los planes de gestión de comunicación en situaciones de crisis sanitarias implementados por el Ministerio de Salud de la Nación en el caso del virus H1N1/09 pandémico mostraron falencias en sus estrategias de planificación y aplicación.

En cuanto a la metodología se utiliza el método cualitativo que nos permite una descripción de la crisis sanitaria, fundamentado en el análisis de las entrevistas y los documentos. Para concretar esta investigación se realizaron entrevistas a 2 informantes claves. Por un lado el Dr. José Antonio Pagés, representante de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Panamericana de la Salud en Argentina, y por otra parte, al Lic. Gonzalo Basile, Presidente de la sede Argentina de la Organización Médicos del Mundo.

El trabajo se organiza en una introducción que presenta el tema, el problema, los objetivos, las hipótesis iniciales y los antecedentes de los que parte el trabajo. El "Capítulo 1: Aproximación teórica" en donde se realiza una conceptualización de las Relaciones Públicas, la definición de crisis y emergencias sanitarias y los planes para hacer frente a esta temática. En segundo lugar, en el "Capítulo 2: Planificación Estratégica: El plan de Emergencia Sanitaria" describe el plan diagramado por el Ministerio de Salud de la Nación y se hace especial énfasis en el área de comunicación. En el "Capítulo 3: El desarrollo de la pandemia H1N1/09" se realiza una descripción cronológica breve del desarrollo de la pandemia en el mundo y en una segunda parte un tratamiento cronológico detallado de la pandemia H1N1/09 en Argentina. En el "Capítulo 4: De la planificación a la acción, el análisis" se analiza cómo fue la puesta en acción del plan detallado en el capítulo 2 según los acontecimientos cronológicos detallados en el capítulo 3, para esto contamos con entrevistas realizadas al Dr. José Antonio Pagés, representante de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Panamericana de la Salud en Argentina, y el Lic. Gonzalo Basile, presidente de la organización Médicos del Mundo Argentina. Para concluir, se presenta la discusión y consideraciones finales.

AGRADECIMIENTOS:

En primer lugar quisiera agradecer a mi familia.

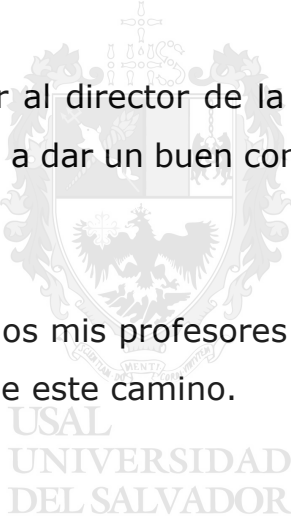
A mi *Mamá*, por ser mi constante en la vida. Gracias por enseñarme a través del ejemplo. Tu amor me sostiene, siempre.

Gracias a mi hermana *Vero*, por su ayuda y apoyo incondicional que, además, siempre viene recargado de amor.

En segundo lugar quisiera agradecer a mi tutor, *Lautaro Bustos Suarez*, por su compromiso y dedicación, primero como profesor y luego como tutor.

También quisiera agradecer al director de la carrera, *Manuel Montaner*, por estar siempre dispuesto a dar un buen consejo, y porque su amor por la profesión es inspirador.

Por último, agradezco a todos mis profesores a lo largo de la carrera por acompañarme y ser parte de este camino.



ÍNDICE GENERAL

Introducción	5
1. Presentación y formulación del problema	5
2. Objetivos	8
3. Metodología	9
4. Antecedentes de otras crisis sanitarias	12
 Capítulo 1: Aproximación Teórica	 15
1.1. Conceptualización de las relaciones públicas	15
1.2. Definición de crisis	18
1.2.1 Crisis sanitarias	20
1.2.2 La importancia de la comunicación: planes de crisis en emergencias sanitarias	21
 Capítulo 2: Planificación estratégica: el plan de emergencia sanitaria	 31
2.1. El plan de emergencia sanitaria propuesto para la crisis pandémica H1N1/09	31
2.2. La comunicación como aspecto fundamental del plan de crisis	39
 Capítulo 3: El desarrollo de la pandemia H1N1/09	 46
3.1 El virus H1N1/09 en el mundo	46
3.2 La pandemia del virus H1N1/09 en Argentina	51
 Capítulo 4: De la planificación a la acción: el análisis	 64
4.1 Sobre aciertos del plan de emergencia sanitaria	65
4.2 Sobre desaciertos del plan de emergencia sanitaria	71
 Consideraciones finales	 79
 Bibliografía	 84
 Anexo	 87

INTRODUCCIÓN

1. Presentación y formulación del problema

En este trabajo nos proponemos indagar sobre la gestión de la comunicación en situaciones de crisis sanitarias y en particular, aquella referida al caso del Ministerio de Salud de la Nación en la crisis del Virus H1N1/09 pandémico.

Las relaciones públicas es la actividad que se encarga de los procesos de comunicación que establecen relación entre una organización y sus públicos, con el objetivo de generar una imagen positiva en los últimos.

Harlow describe a las relaciones públicas como

una función directiva característica que ayuda a establecer y mantener líneas de comunicación mutuas, entendimiento, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o temas, ayuda a los directivos a mantenerse informados y sensibles hacia la opinión pública; define y enfatiza en la responsabilidad de los directivos de servir al interés público; ayuda a los directivos a mantenerse al frente de los cambios y utilizarlos de forma efectiva contemplándolos como un sistema de aviso para anticiparse a las tendencias y utiliza la investigación, la preparación y la comunicación ética como sus herramientas principales.¹

Las relaciones públicas pueden ser aplicadas a diversos campos. Teniendo en cuenta esto nos enfocaremos en el campo de la comunicación y la salud, específicamente nos proponemos indagar sobre la gestión de la comunicación en situaciones de crisis sanitarias y en particular, aquella

¹ HARLOW, Rex. "Building a Public Relation Definition", en *Public Relations Review*, 2 no.4, Winter 1976, pág. 36.

referida al caso del Ministerio de Salud de la Nación en la crisis del Virus H1N1/09 pandémico.

La pandemia conocida formalmente como Virus H1N1/09 fue causada por una variante del influenzavirusA (subtipo H1N1) en el año 2009, para evitar confusiones con otras pandemias anteriores producidas por este mismo virus se agrega “/09” que refiere al año de su aparición. Esta emergencia sanitaria se conoció como “gripe A” o “Gripe porcina”, teniendo en cuenta que la letra “A” hace referencia a la familia de los virus de la gripe humana y de algunos animales como cerdos y aves. La crisis del virus de influenzavirusA dio un salto produciendo un heterocontagio de los cerdos a los humanos. Los primeros casos de contagio aparecieron en México y Estados Unidos en el mes de abril del 2009 momento en que fueron formalmente clasificados como una nueva cepa del virus y este comenzó a propagarse al resto del mundo.

El rol de la comunicación en situaciones de crisis en organizaciones en general es considerado vital. La responsabilidad de los comunicadores en este aspecto es de suma importancia, ya que no solamente velan por la imagen y reputación de la organización que atraviesa el estado crítico, sino también por la información que reciben sus públicos afectados.

En este sentido, cuando la crisis a la que nos referimos es una crisis sanitaria, la responsabilidad de los comunicadores se vuelve aún más importante a la hora de comunicar responsablemente aquellos factores que puedan profundizar aún más la crisis, teniendo en cuenta que el público receptor ve amenazada su integridad física.

La comunicación eficiente en una situación de crisis sanitaria posibilita una respuesta eficaz y la posibilidad de llevar a cabo el plan de acción, y, de esta manera, reducir la propagación de la enfermedad.

Al centrarnos en el estudio de la gripe pandémica H1N1/09, también conocida como gripe porcina, y las estrategias de comunicación del Ministerio de Salud de la Nación en esta pandemia, buscamos poder

observar y analizar la importancia de la comunicación y el rol del comunicador como un aspecto clave para la contención de la crisis sanitaria.

Teniendo en cuenta todo esto nos preguntamos ¿cuál fue la estrategia de comunicación del Ministerio de Salud de la Nación en el caso de la gripe pandémica H1N1/09 en el año 2009? Inicialmente, nuestra hipótesis para llevar a cabo esta investigación es que los planes de gestión de comunicación en situaciones de crisis sanitarias implementados por el Ministerio de Salud de la Nación en el caso del virus H1N1/09 pandémico mostraron falencias en sus estrategias de planificación y aplicación.

Para responder esto dividimos el trabajo en cuatro capítulos claves y estructurados que nos permiten realizar una lectura acorde de lo propuesto.

En el capítulo 1 de esta tesina nos enfocamos en la conceptualización de las Relaciones Públicas. Este capítulo busca que el lector se ubique en un marco teórico que le permita entender los alcances de la práctica de forma general, y más específicamente explicar qué es una crisis, cuál es la importancia de los planes de comunicación de crisis y en particular, del campo de las emergencias sanitarias.

El capítulo 2 se basa en explicar el plan de emergencia sanitaria que diseñó el Ministerio de Salud de la Nación y que utilizó para hacer frente a la crisis sanitaria. El objetivo de este capítulo es describir las pautas previas que se diseñaron de manera formal para el plan dentro del área de comunicación.

El capítulo 3 siguiendo la línea del anterior, este capítulo es una revisión cronológica del desarrollo del virus pandémico H1N1/09 que hace hincapié en la manera en que se llevó a cabo efectivamente el plan en el terreno concreto de la práctica profesional y comunicacional. Primero brevemente, se observa cómo fue el proceso de avance a nivel mundial y

luego en detalle cómo se fue dando el desarrollo de la pandemia en el territorio argentino.

El capítulo 4 de esta tesina es un capítulo de análisis, se busca integrar las pautas formales del plan explicadas en el Capítulo 2 con la hostilización de las acciones concretas descriptas en el Capítulo 3. Mediante el análisis de entrevistas a informantes claves, se busca entender desde la planificación a la ejecución del plan, por qué se tomaron las decisiones que se tomaron, y se informó lo que se informó.

Por último, nos encontramos con las consideraciones finales con respecto a esta investigación.

Como aporte, sostenemos que estudiar e investigar el tema expuesto permitirá detectar cuáles son las falencias y virtudes de las estrategias de comunicación y relaciones públicas del Ministerio de Salud de la Nación en lo que refiere a la planificación y aplicación del plan de emergencia sanitaria.

Una vez finalizada la investigación, podremos describir los planes de emergencia, herramientas y estrategias que se utilizaron en situaciones de crisis sanitarias por el Ministerio de Salud de la Nación.

Podremos analizar el plan de gestión de comunicación específico en el caso la pandemia del Virus H1N1/09 en su planificación y aplicación. Y así proponer alternativas de gestión para mejorar el plan de comunicación en situaciones de crisis sanitarias a través del desarrollo de nuevas estrategias.

2. Objetivos

Objetivo general

Lograr determinar la importancia de la comunicación y las Relaciones Públicas a la hora de planificar, ejecutar y evaluar los planes que se utilizan en situaciones de crisis.

Objetivos específicos

- a) Describir el plan de emergencia, herramientas y estrategias utilizadas en situaciones de crisis sanitarias por el Ministerio de Salud de la Nación;
- b) Analizar el plan de gestión de comunicación específico en el caso la pandemia del Virus H1N1/09 en su planificación y aplicación;
- c) Proponer alternativas de gestión para mejorar el plan de comunicación en situaciones de crisis sanitarias a través del desarrollo de nuevas estrategias.

3. Metodología

Se ha seleccionado una metodología cualitativa referida a cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se ha llegado por procedimientos estadísticos o por otros medios de cuantificación. De allí que, según afirma Carlos Elías² "la metodología cuantitativa no suele dar una idea real del sistema" sino que se dirige a una investigación sobre el funcionamiento organizacional, movimientos sociales y relaciones de interacción entre personas. Si bien algunos de los datos pueden ser cuantificados, el análisis en sí que proponemos es cualitativo³.

Cuando se habla de lógicas de investigación no nos referimos solamente a las técnicas de obtención de datos y análisis de la

² ELÍAS, Carlos. "Adaptación de la metodología de 'observación participante' el estudio de los gabinetes de prensa como fuente periodística", en *Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, Madrid, 2012, pág.146. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/viewFile/938/859>, [consulta: 19-10-2015] 2012, 146

³ STRAUSS, Anselm y CORBIN, Juliet. *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, 2002. Medellín: Universidad de Antioquia, Contus.

información, sino que se mencionan las diferentes maneras de razonar o de concebir cómo se conoce el hecho social, cómo se llega a la realidad científica, la manera en que el investigador concibe la relación entre teoría y empírea. Esto tiene que ver con la construcción de una muestra que recogerá información específica sobre el problema que estudiamos y hará un recorte dentro de la complejidad del universo en cuestión. En este sentido, el objeto de investigación se construye, el investigador se sumerge en la realidad en estudio y sus reacciones se convierten en datos científicos.

Una teoría construida desde los datos es derivada inductivamente a partir del estudio de los fenómenos que ella representa, es decir que es descubierta, desarrollada y provisoriamente verificada a través de la recolección sistemática de datos y del análisis de los datos que pertenecen a ese fenómeno⁴. No pretende ir al campo a verificar su teoría, por el contrario, se sumerge en el terreno y va construyendo un movimiento en espiral de la teoría a la empírea y de la empírea a la teoría, es una retroalimentación constante, puede que las hipótesis elaboradas se confirmen en el campo, pero también es de esperar que los nuevos datos, experiencias sirvan para ir reconstruyendo el objeto-problema e incluso modificarlo. Es por esto que la investigación cualitativa apunta al contexto de descubrimiento no de verificación, descubrir a partir del trabajo de campo, nuevas categorías que nos permitan ampliar el proceso de descubrimiento.

El investigador es quien se implica en la realidad estudiada y todas sus acciones van a ser parte de la construcción científica. En esta investigación utilizaremos entrevistas semi-estructuradas utilizando como guía preguntas basadas en las nuevas dimensiones que toma el medio radiofónico a partir de la llegada de Internet. El diseño cualitativo requiere

⁴ Op. cit. pág. 80